

DELIBERA N. 205/24

**XXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/638077/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX del 15/10/2023 acquisita con protocollo n. 0262822 del 15/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, relativamente all'utenza 080/****772, rappresenta quanto segue: "Nel mese di novembre 2022 il Servizio Tecnico TIM sopraggiungeva presso l'intestata Associazione e provvedeva al ripristino del funzionamento della linea e dei servizi ad essa collegati. Lo stesso Servizio Tecnico comunicava che il servizio non comportava alcun costo extra. L'utente riscontrava l'attivazione, sulla ridetta utenza, dei servizi TIM e dei servizi ad essa collegati in data 17.11.2022. Nel mese di dicembre 2022 l'utente riceveva la prima bolletta, la quale recava il costo aggiuntivo di € 40,00, relativo al servizio di assistenza. Ma non era finita qui! L'istante, fin dal momento dell'attivazione, riscontrava l'omessa attivazione del servizio di addebito in conto e l'omessa attivazione del servizio di corrispondenza on line delle bollette TIM. Tale disservizio determinava un maggior esborso mensile di € 5,00, relativo al servizio di domiciliazione bancaria, e di € 5,00, relativo al servizio di corrispondenza on-line delle bollette. In definitiva l'utente ogni mese, a causa dell'omessa attivazione di questi servizi, pagava in bolletta un importo maggiore in più pari a complessivi € 10,00. Nonostante vari reclami telefonici e scritti (al riguardo si allegano reclami scritti, inoltrati, a mezzo posta elettronica certificata, in data 01.03.2023), l'utente non ha ottenuto alcun riscontro, né ha ottenuto la liquidazione degli indennizzi previsti per legge." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Rimborso dell'importo di € 110,00; II) attivazione del servizio di addebito in conto; III) attivazione del servizio di corrispondenza on-line delle bollette TIM; IV) € 4.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; V) € 500,00 a titolo di spese della procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 27/10/2022 l'Utente sottoscrive un contratto per il rientro in TIM dell'utenza 080****772. Risulta selezionata come preferenza di modalità per i pagamenti l'addebito diretto su conto corrente bancario e risulta selezionata la casella Router Cliente (l'Utente non ha richiesto a TIM il Router in vendita rateale). Contrariamente a quanto indicato sul formulario [...] l'Utente aveva optato, in fase di sottoscrizione, di collegare al servizio TUTTO FTTCAB un Router di sua proprietà; espressa questa scelta, è cura dell'Utente occuparsi dell'installazione e configurazione

dell'apparato. Non essendone stato in grado, si è rivolto a TIM che, a pagamento, si è occupata di configurare ed installare un apparato di proprietà dell'Utente. Tale specifica è fondamentale, in quanto, per come scritto sul formulario, il mancato funzionamento del servizio potrebbe sembrare essere a responsabilità del Gestore piuttosto che del Cliente, invece è importante sottolineare che i disservizi tecnici sono stati determinata dalla mancata configurazione del modem di proprietà dell'utente. In data 28/11/2022 viene creata l'esigenza 1-15957483723 in relazione al modello di addebito UT0009 n. 2260290232 di € 40,00 +iva. In data 16/06/2023 viene creata l'esigenza di reclamo 1-17001970425 con il quale l'Utente contesta l'addebito relativo all'assistenza tecnica. Il reclamo viene accolto applicando la procedura Fast Solving (correttezza commerciale) e viene predisposto un accredito di € 40,00 + iva. L'accredito è presente sulla fattura LUGLIO 2023 emessa in data 11/07/2023, quindi antecedente alla data di creazione del Procedimento in esame. La risposta viene fornita con la lettera prot. n° C33325929 del 19/06/2023. Nonostante l'accredito sia già visibile sulla fattura LUGLIO 2023 emessa in data 11/07/2023 e nonostante tale operatività sia stata comunicata con la lettera prot. n° C33325929 del 19/06/2023, l'istante ha comunque inserito tale contestazione nel presente formulario, anche se risulta cessata la materia del contendere. Per quanto riguarda la mancata domiciliazione bancaria si evidenzia che il tentativo di attivazione della domiciliazione bancaria (vedi creazione mandato unico del 02/11/2022) non va a buon fine; la richiesta viene annullata in data 19/05/2023 con la causale: Revoca automatica MU privo di consistenze associate (KO non imputabile a Tim). In data 06/09/2023 è stata nuovamente proposta l'attivazione della domiciliazione bancaria. La richiesta viene annullata con la causale: Revoca per Decorrenza Termini su Attivazione. Ciò significa che la banca non ha dato riscontro alla richiesta di TIM entro i 21 gg. stabiliti. In data 23/02/2023 viene creata l'esigenza 1-16422733836 riferita alla registrazione all'Area Riservata del Portale TIM. Viene inviata la lettera prot. n° C32739113 del 27/02/2023 contenente il modulo che l'Utente deve restituire debitamente compilato e firmato. In data 10/08/2023 viene creata l'esigenza 1-17131229000 riferita alla registrazione all'Area Riservata del Portale TIM. Viene inviata la lettera prot. n° C33581540 del 16/08/2023 contenente il modulo che l'Utente deve restituire debitamente compilato e firmato. Sulla lettera è evidenziato che la documentazione ricevuta non è completa. Viene inviato nuovamente il modulo. La registrazione al Portale TIM (valida per la successiva richiesta di bolletta on-line) non è stata completata per carenza di documentazione da parte dell'Utente. Il servizio di bolletta on-line (per eliminare le spese di spedizione delle fatture cartacee) può essere attivato solamente dall'Utente, in piena autonomia, dall'Area riservata del portale TIM Business. Ciò stride con quanto indicato sul formulario: l'omessa attivazione del servizio di corrispondenza on line delle bollette TIM. Se l'Utente avesse fornito a TIM la documentazione richiesta, avrebbe potuto attivare in autonomia il servizio; a tal proposito è doveroso evidenziare che il costo del servizio è pari ad € 3,90 + iva e non € 5,00 come indicato sul formulario. Alla data del 06/09/2023, l'estratto conto dell'Utente presente una scoperta totale di € 82,08 comprensiva della fattura con scadenza 13/11/2023. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa", evenienza che non si è verificata nel caso de quo. L'istante ha

presentato un primo reclamo a marzo 2023 circa un anno dopo il verificarsi degli eventi. [...] Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite [...]". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I), preliminarmente si evidenzia che l'operatore ha effettuato un rimborso dell'importo di 40,00, relativo al servizio di assistenza tecnica pagato dal cliente, come si evince dalla fattura n. 8S00270782 del 11/07/2023, in atti. In ordine alle restanti somme si rileva che la domanda risulta generica e non adeguatamente documentata, in quanto non risulta depositato alcun conto telefonico comprovante la presenza dei costi oggetto di contestazione, nonostante la formale richiesta, da parte di questo Co.Re.Com., inserita in piattaforma in data 06/11/2023, "di integrare la pratica attraverso il deposito in piattaforma delle fatture di cui chiede lo storno e/o il rimborso, entro il termine di 10 giorni dalla presente". Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, inoltre, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Per completezza, nel merito, si osserva che la domiciliazione bancaria è una procedura attivabile ad istanza di parte (come chiaramente ricavabile dal modulo accluso al contratto sottoscritto in data 27.10.2022); al riguardo si evidenzia che, dalle schermate prodotte dall'operatore, risultano, a fronte della richiesta del 02/11/2022, la revoca del mandato del 10/05/2023, nonché, a fronte dell'istanza del 06/09/2023, la revoca del 28/09/2023; dette revoche esulano dalla volontà dell'operatore, trattandosi di KO da parte dell'istituto bancario. Parimenti, si osserva che il servizio di trasmissione on-line delle fatture può essere attivato direttamente dall'utente mediante accesso sulla pagina personale del portale TIM, secondo i termini di cui all'articolo 5.4 "Fatturazione, Conto telefonico" delle Condizioni Generali. Le richieste sub II) e sub III) esulano dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). La richiesta sub IV), come meglio precisato con memorie di replica di parte istante, è da intendersi quale domanda di indennizzi per mancata attivazione di servizi accessori e per mancata risposta al reclamo. Con

riferimento alla prima fattispecie riguardante la mancata attivazione dei servizi “Addebito diretto su conto corrente” e “invio della fattura in modalità on-line”, la richiesta di indennizzo non può essere accolta, ai sensi dell’art. 14, comma 4, dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in quanto, a fronte della mancata attivazione dei predetti servizi relativi al contratto sottoscritto in data 27/10/2022, il primo reclamo formale reca la data del 01/03/2023, ossia oltre cinque mesi dal momento in cui l’istante è venuto a conoscenza del disservizio o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza. Si rileva, altresì, che detto reclamo si riferisce soltanto alla mancata attivazione del RID bancario e, ad ogni buon conto, lo stesso risulta privo di notifica di invio e ricezione. Nel merito, vale comunque quanto già argomentato con riferimento al punto sub I). Parimenti non può accogliersi la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo per le ragioni che seguono. Dall’analisi documentale, si evincono tre reclami scritti, due coevi datati 01/03/2023, privi di notifica di invio e ricezione, come sopra specificato; il terzo reclamo, per il quale, viceversa, vi è evidenza di avvenuta consegna, risulta inviato a mezzo PEC dal delegato di parte l’istante in data 16/06/2023. Con riferimento a tal ultimo reclamo si osserva che l’istante ha presentato l’istanza di conciliazione in data 31/07/2023, ossia il giorno prima della scadenza del termine di 45 giorni previsto dall’articolo 8, comma 4, della delibera Agcom 179/03/CS per la definizione dei reclami da parte degli operatori. Stante la partecipazione dell’operatore alla suddetta procedura conciliativa, deve ritenersi che le parti abbiano avuto occasione di interloquire sulla specifica problematica in tale sede, eletta dall’utente stesso a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte. La richiesta sub V) non può essere accolta stante il rigetto della domanda principale e la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

DELIBERA

Articolo 1

1. L’istanza non può trovare accoglimento.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Bari, 20 dicembre 2024



Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco